

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный педагогический университет»
Институт социального образования
Факультет туризма и гостиничного сервиса
Кафедра туризма и гостеприимства

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГОСТЕЙ В СРЕДСТВЕ РАЗМЕЩЕНИЯ**

*Выпускная квалификационная работа
по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело*

Исполнитель:
Бочкарева Ольга
Геннадьевна,
студентка БД- 42z группы
заочного отделения

«__» ____ г.

Допущена к защите
зав. кафедрой туризма и гостеприимства
А.И. Фишелева

«__» ____ г.

Научный руководитель:
Е.Г. Радыгина,
канд. пед. наук, доцент

«__» ____ г.

Екатеринбург 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СРЕДСТВЕ РАЗМЕЩЕНИЯ | 7 |
| 1.1. Транспортное обслуживание в структуре гостиничных услуг..... | 7 |
| 1.2. Основные технологии организации транспортного обслуживания гостей..... | 15 |
| ГЛАВА 2. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ «ЛЕСНАЯ ПОЛЯНА» | 23 |
| 2.1. Исследование организации транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная Поляна»..... | 23 |
| 2.2. Содержание программы совершенствования транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная Поляна»..... | 42 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ | 62 |
| СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ | 66 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Глоссарий | 70 |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Анкета для гостей отеля «Лесная поляна» по оценке качества транспортных услуг | 71 |

ВВЕДЕНИЕ

Общеизвестен тот факт, что в последние годы одно из главных мест в экономике большинства стран стала занимать индустрия туризма. Туристский продукт (турпродукт), производимый ею, включает в себя большой и разнообразный комплекс услуг и товаров, которые могут потребляться людьми при путешествиях, а также во время отдыха, развлечений, лечения, повышения образовательного и профессионального уровня, осуществляемых в рамках туризма. При этом транспортные услуги, входящие составной частью в содержание турпродукта, оказывают существенное влияние на его качество.

Перевозки пассажиров, в том числе туристов, осуществляются различными видами транспорта — воздушным, наземным, водным. Популярность или востребованность разных видов транспорта для туристских перевозок зависит от географического положения и климатических условий страны, ее экономического развития, национальных традиций, социального положения и жизненного уровня людей и от других факторов.

Транспортное обслуживание базируется на правовой основе, закреплённой в законодательных документах, разработанных различными международными транспортными организациями, национальным законодательством стран, внутренними правилами перевозчиков. Особого внимания требуют различные стороны транспортного обслуживания при реализации международного туризма. Расширение границ международного сотрудничества в сфере путешествий вызывает необходимость постоянного совершенствования норм и правил осуществления таможенного, пограничного и санитарного контроля.

Научно-технический прогресс привел к возникновению транспортных средств, способных быстро доставить человека в любую точку земного шара (сверхзвуковые самолеты, высокоскоростные поезда, автомобили-

внедорожники, ледокольный и глубоководный транспорт и др.), а также к внедрению новых технологий в область транспортного обслуживания. Это отражается в создании глобальных систем бронирования и нетрадиционных способов продажи билетов, возникновении и развитии чартерных программ перевозчиков, разработке различных информационных систем, использовании электронных устройств контроля технических и технологических режимов перевозок, в повышении их безопасности.

Конкурентная борьба за клиента, как между отдельными транспортными структурами, так и между перевозчиками внутри каждого вида транспорта дала мощный импульс процессу совершенствования сервиса для пассажиров. Повышение уровня сервиса проявляется в современном техническом оснащении подвижного состава, создании комфортных условий проезда, организации досуга пассажиров на борту транспортных средств, предоставлении им спецпитания, разработке поощрительных программ для постоянных клиентов транспортных компаний.

Организация транспортного обслуживания туристов не менее важна, чем транспортное обслуживание для сотрудников предприятия. Своевременный трансфер из аэропорта, организованное перемещение группы туристов между вокзалами иногда позволяет значительно сократить время ожидания самолета или поезда, а значит, сделать отдых более удобным и комфортабельным.

Научно - методологической основой послужили теоретические и практические положения отечественных ученых по экономике и технологии гостиничных услуг, а также методические рекомендации – Л.И. Семерковой, О.И. Трофимовой, Р.Я. Вакуленко, Е.Ю. Никольской и др.

Актуальность темы исследования заключается в том, что совершенствование транспортного обслуживания гостей даст возможность предоставлять услуги с достаточной скоростью и максимальным уровнем комфорта.

Между активно развивающейся индустрией гостеприимства в Свердловской области городе Екатеринбурге выявлены следующие **противоречия**:

- между потребностью в расширении гостиничного бизнеса, ростом конкурентоспособности гостиничного предприятия и недостаточным ассортиментом транспортных услуг;
- между возрастающими запросами потребителей и недостаточным уровнем предложений транспортных гостиничных услуг.

Проблемой исследования является необходимость расширения транспортных услуг в индустрии гостеприимства как средства удовлетворения возрастающих потребностей гостей и повышения конкурентоспособности.

Объектом исследования являются дополнительные услуги гостиницы.

Предмет исследования – транспортное обслуживание гостей в отеле.

Цель выпускной квалифицированной работы заключается в исследовании организации транспортного обслуживания гостей в гостинице и разработке программы по его совершенствованию.

Для достижения поставленной цели следует решить данный ряд **задач**:

- исследовать транспортное обслуживание в структуре гостиничных услуг;
- изучить основные технологии организации транспортного обслуживания гостей;
- провести исследование организации транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная поляна»;
- разработать программу по совершенствованию системы транспортного обслуживания гостей в отеле.

При проведении исследования были использованы следующие методы исследования:

- анализ существующих источников базы по рассматриваемой проблематике (метод научного анализа).

- обобщение и синтез точек зрения, представленных в источниковой базе (метод научного синтеза и обобщения).

- моделирование на основе полученных данных авторского видения в раскрытии поставленной проблематики (метод моделирования).

Практическая значимость работы заключена в возможности применения полученных результатов по совершенствованию системы транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная поляна».

Структура работы: введение, две главы, заключение, список источников и литературы, приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СРЕДСТВЕ РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Транспортное обслуживание в структуре гостиничных услуг

Гостиничная индустрия является частью туристской индустрии. Она включает в себя различные сферы деятельности людей — туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций (рис. 1).

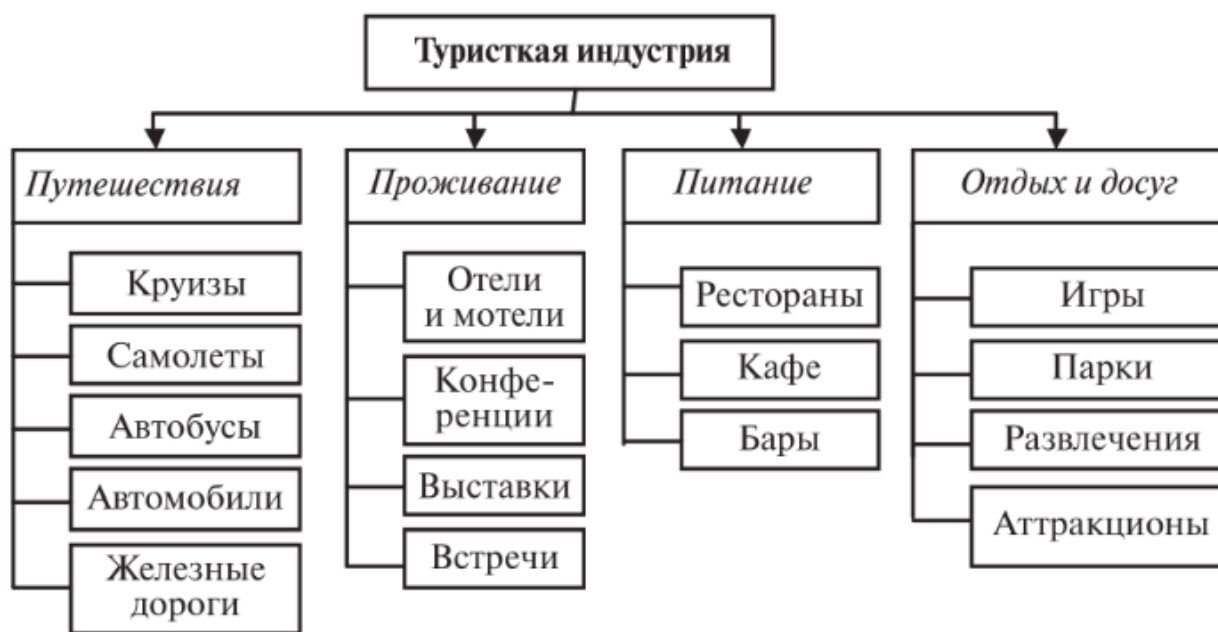


Рис. 1. Структура туристской индустрии по Дж. Уокеру [19, с. 235]

В России с июля 1994 г. впервые был введен в действие ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения». В соответствии с этим документом, под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя [5].

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные. Материальная услуга — это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг [19, с. 237].

Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и др.

Социально-культурная услуга — это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туристские услуги, образовательные услуги и др. [19, с. 238].

Средства размещения являются обязательным компонентом туристского тура и самым важным элементом туризма, так как без размещения (ночевки) теряется само понятие «турист».

По определению ВТО, средство размещения — это любой объект, который регулярно или эпизодически предоставляет туристам места для ночевки [19, с. 238].

В «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» дается следующее определение гостиницы: «Гостиница — это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг» [2].

Наряду с понятием «гостиница» все чаще используется термин «отель» — гостиничное предприятие, предоставляющее широкую номенклатуру и

высокое качество услуг, создающее изысканный комфорт и атмосферу гостеприимства [10, с. 150].

Гостиницы обладают следующими признаками:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;
- сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;
- не входят в категорию специализированных заведений;
- ориентированы на свой сегмент путешественников;
- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи) [15, с. 30].

Сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: портье по приему и оформлению гостей, горничных по уборке гостиничных номеров и т.д.

Услуга не может иметь готовой, законченной формы, она формируется в ходе обслуживания при тесном взаимодействии исполнителя и потребителя. Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы.

Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте — месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения. Гость вступает в контакт с обслуживающим персоналом в ресторане, у стойки портье, в номере, следовательно, гостиничное

предприятие должно обеспечивать успешное контактирование персонала с клиентом. Вместе с тем гость обязан соблюдать правила проживания и следовать принятым нормам поведения в общественных местах [15, с. 32].

В подразделе 1.6 «Классификация гостиниц в РФ» отмечается, что при присвоении гостинице определенной категории наряду с прочими требованиями учитываются:

- 1) номенклатура и качество услуг;
- 2) уровень обслуживания [19, с. 288].

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на:

- основные и дополнительные;
- бесплатные и платные [19, с. 288].

К основным услугам относятся услуги проживания и питания согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг», утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490.

Услуги питания предоставляются ресторанами, кафе и барами, которые работают при гостинице.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции по ее получении; побудка к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должны соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

К наиболее распространенным дополнительным услугам относятся: экскурсионное обслуживание; заказ услуг гидов-переводчиков; организация продажи билетов на все виды транспортов; организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.; заказ автотранспорта по заявке гостей;

вызов такси; прокат автомобилей; заказ мест в ресторанах города; покупка и доставка цветов; продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции; ремонт обуви; ремонт и глажение одежды; стирка и химчистка одежды; пользование сауной; услуги парикмахерской; услуги буфетов, баров и ресторанов; аренда конференц-зала, залов переговоров; услуги бизнес-центра [19, с. 293].

В холлах высококлассных гостиниц стоят аппараты для чистки обуви, в номерах есть щетки для чистки обуви и одежды. Для хранения вещей и ценностей гостиницы предоставляют камеры хранения и сейфы в номерах или у администратора. В гостинице организуется разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер посыльными, которые оплачиваются чаевыми. Также чаевыми оплачивается доставка питания в номер. За отдельную плату в прокат гостиница может предоставить гостю телевизор, посуду, спортивный инвентарь и др., сделать мелкий ремонт часов, электробритв, радио-, кино-, фотоаппаратуры, фотоработы [19, с. 295].

В гостиницах более низкой категории можно взять напрокат утюг. Гость сам гладит в номере или специальной комнате, где есть гладильная доска. Во многих гостиницах есть мастерские по ремонту обуви.

Обычно в каждом номере в папке с рекламой есть бумага для писем, конверты, специальные таблички, которые можно вывесить на дверь, если гость просит постирать, убрать номер или просто не хочет, чтобы его беспокоили.

Бесплатные дополнительные услуги могут быть:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды, столовых приборов и т.д.

Примерный перечень услуг отдыха и развлечений представлен в таблице 1.

Таблица 1

Услуги отдыха и развлечений [21, с. 47]

| Группа услуг | Тип услуги в группе | Возможные помещения |
|-------------------------------------|---------------------|--|
| SPA-услуги и оздоровительные услуги | Услуги парных | Сауна |
| | | Русская баня |
| | | Турецкая баня |
| | Водные услуги | Спортивный бассейн |
| | | Оздоровительный бассейн |
| | | Гидромассажная ванна (джакузи) |
| | | Душ Шарко |
| | | Массажный кабинет |
| | Массаж | Кабинет для водных, мыльных и других специализированных массажей |
| Досуговые и спортивные услуги | Настольные игры | Холл со столами |
| | Игры в помещениях | Бильярдная |
| | | Боулинг |
| | | Зал игровых автоматов |
| | | Теннисный корт |
| | Игры на воздухе | Открытый бассейн |
| | | Площадка для волейбола, баскетбола и проч. |

Различие во вкладе отдельных услуг в общий доход зависит от факторов влияния: ассортимента предлагаемых услуг, относительных цен на продукты, и рыночных и эксплуатационных условий в гостиницах, от местоположения.

Роль транспортных услуг в туризме пределяется той функцией, которую они должны выполнять в программе путешествия. С этой точки зрения при реализации туризма средства перемещения могут обеспечивать различные направления:

- перевозку туристов из одного пункта в другой (доставка в дестинацию);
- трансфер (встречи и проводы туристов);
- экскурсионное обслуживание (проведение транспортных или транспортно-пешеходных экскурсий);

- составлять основу маршрутных туров (автобусных, железнодорожных, конных, круизов);
- составлять основу программных туров (спортивного, приключенческого, делового, космического, зрелищного);
- применяться в качестве элементов развлечения в местах массового отдыха (водные лыжи, квадроциклы, аттракционы);
- использоваться в прокатном бизнесе (прокат автомобилей, велосипедов, водных мотоциклов, буюров и т.п.);
- формировать городскую транспортную структуру (совокупность транспортных средств для организованного и самостоятельного перемещения туристов внутри посещаемого населенного пункта);
- использоваться в качестве вспомогательного технического оборудования при перемещении туристов (лифты, подъемники, непрерывные транспортные средства);
- являться объектом туристского интереса (музеи транспорта, инженерные транспортные сооружения и архитектурные вокзальные комплексы, детские железные дороги, монорельсовые дороги);
- использоваться как стационарные и передвижные средства размещения.

Требования к транспортным услугам по звездности представлены в таблице 2.

Таблица 2

Требования к транспортным услугам по звездности

| Требования к транспортным услугам | Обязательное условие для звездности отеля |
|---|---|
| 1. Площадка для кратковременной парковки автотранспорта | 3,4,5 звезд |
| 2. Организация встреч и проводов | 4,5 звезд |
| 3. Вызов такси | 3,4,5 звезд |
| 4. Аренда, прокат автомашины | 4,5 звезд |
| 5. Экскурсии | 4,5 звезд |

По данным таблицы 2 следует сделать вывод, что обязательное условия для отелей от 3 до 5 звезд иметь площадку для кратковременной парковки автотранспорта, предоставлять услугу вызова такси.

Для отелей 4 и 5 звезд также дополнительно предъявляют требования к организации встреч и проводов гостей, аренды и проката автомашины, проведения экскурсий.

Таким образом, индустрия туризма сложна и разнообразна, ее главная цель – сервисное обслуживание путешественников. Продукт, производимый в индустрии туризма, турпродукт, - это комплекс услуг, которые потребляются во время путешествия, развлечений, лечения, обучения и других видов деятельности. Главные составляющие индустрии туризма и, соответственно, туристического продукта:

- транспортное обслуживание;
- размещение;
- вспомогательные сервисы;
- продажа.

Успешное развитие и функционирование индустрии туризма целиком зависят от положительных, гармоничных внутренних взаимоотношений всех ее составляющих с целью полного удовлетворения запросов потребителя.

Услуги, предлагаемые в отелях, можно разделить согласно их назначению: основные, сопутствующие и дополнительные. К основным услугам гостиницы относятся те, которые подразумевают обеспечение клиента необходимой информацией, бронирование, размещение гостей и обслуживание номеров во время проживания, уборку. Сопутствующие услуг, как следует из названия, это те, которые предназначены поддерживать основные услуги. К ним относят сервисы, обеспечивающие более комфортное пребывание в номере, например, наличие телефонной связи или звонков-побудок. Дополнительные услуги - это те услуги, которые не являются необходимыми, но при желании клиента могут оказываться за дополнительную плату.

1.2. Основные технологии организации транспортного обслуживания

Во всем мире транспорт занимает одно из ведущих мест в развитии экономики, поскольку он обеспечивает территориальную целостность государства и его единое экономическое пространство. Велико значение транспорта и в развитии международных отношений, которое наиболее ярко проявляется в сфере туризма. На долю транспортных услуг в турбизнесе приходится от 40 до 60% всех услуг, предоставляемых путешественникам различными предприятиями, участвующими в реализации туризма.

Слово «транспорт» происходит от латинского «transportare» — переносить, перемещать, перевозить. Если подходить к понятию «транспорт» лишь с позиций трактовки его в энциклопедических словарях, то основная роль транспортных средств в туризме заключается именно в перевозке (перемещении) путешественника из одного пункта в другой [17, с. 107].

Транспортные путешествия — путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств. Они классифицируются по таким основным признакам, как:

- способ передвижения на маршруте — железнодорожный, морской, автобусный, речной, авиационный, прочие виды, комбинированный;
- вид используемого транспорта - поезда, самолеты, автобусы, теплоходы, паромы, яхты, лодки, байдарки, плоты, подводные лодки и другие плавсредства, мотоциклы, велосипеды, воздушные шары, дельтапланы;
- построение трассы маршрута — линейная, кольцевая, радиальная, комбинированная;
- продолжительность путешествия — кратковременные, типа «уик-энд», многодневные;
- сезонность - круглогодичные, сезонные, разовые [9, с. 144].

К основным туристским перевозчикам относят: авиатранспорт, автотранспорт, железнодорожный транспорт, водный транспорт.

Транспортное туристское путешествие, как правило, реализуется несколькими видами транспорта: железнодорожный + автобусный (легковой автомобиль), авиационный + автобусный и т.д.

Одним из главных факторов в туризме является мобильность населения, в связи с чем, необходимо иметь сведения о средствах транспорта, используемых в туристских целях:

1) сухопутный транспорт:

- железнодорожный - графиковый транспорт, подчиненный определенному расписанию; международный железнодорожный транспорт; специализированные железнодорожные поезда;

- автомобильный — международные автобусы, туристские автобусы для поездки на дальние расстояния, городские и пригородные пассажирские автобусы, чартерные и экскурсионные автобусы, автомобили с водителями и без них (прокат), такси;

2) водный транспорт — морской каботажный транспорт (плавание в определенных водах, бассейне), круизные суда, внутренний водный транспорт (катера, паромы), внутренний водный транспорт с размещением (яхта), субмарина;

3) воздушный транспорт — графиковый пассажирский транспорт, чартеры, летательные аппараты с экипажем (вертолет, воздушный шар).

Наиболее мобильные виды транспорта — автобус и легковой автомобиль — используются как на самостоятельном маршруте, так и в виде трансферного транспорта по доставке туристов из аэропорта (вокзала) в гостиницу и обратно [9, с. 147].

Каждый вид транспорта включает следующие составляющие:

- средства сообщения (подвижной состав — автомобили, прицепы, локомотивы, вагоны, моторвагонный состав, спецтехника, суда, самолеты, вертолеты и др.);

- пути сообщения (автодороги, железные дороги, речные и морские пути, авиалинии и прочие);

- технические устройства, обеспечивающие эффективную работу отрасли (станции, вокзалы, центры техобслуживания, депо, автопарки, порты, причалы, аэропорты и т.п.) [9, с. 148].

Перемещение людей в пространстве может иметь различную мотивацию: не только достижение определенного пункта назначения, но и получение зрительной информации, удовольствия от процесса передвижения и «острых ощущений», связанных с определенными условиями передвижения. В двух последних случаях часто используют не только транспортные средства в общепринятом смысле слова, но и другие приспособления: сани, лыжи, коньки, самокаты, ролики, квадроциклы, серфинговые доски, парашюты и т. п.

Одни из них могут приводиться в движение мускульной силой человека, другие — за счет природных факторов: перепада уровней рельефа местности, течения реки, силы прибойной волны, ветра и т.п. Некоторые средства передвижения могут применяться в аттракционах (колесо обозрения, «американские горки», зорбы и др.) [9, с. 151].

Доставка туристов в дестинацию. Доставка туристов в дестинацию может проводиться различными видами транспорта — воздушным, железнодорожным, автомобильным, водным. Выбор того или иного вида транспорта зависит от следующих факторов: удаленности пункта назначения; скорости доставки; стоимости перевозки; комфортабельности транспортного средства; желаемой степени информативности путешествия; возможности остановки в пути по собственному желанию; предоставляемых льгот; возможности провоза определенного количества багажа; сезона (времени) года; безопасности перевозки и др.

Чаще всего при перемещении на большие расстояния туристы предпочитают пользоваться воздушным транспортом. При этом недостатки

комфорта (особенно при полете в эконом-классе) и достаточно высокая цена перевозки компенсируются быстротой доставки в пункт назначения.

Комфортность путешествия представляет собой комплексный показатель, зависящий как от вида транспорта, которым воспользовался путешественник, так и от конкретного транспортного средства и условий перевозки на нем. Наиболее комфортабельными считаются многопалубные морские и речные суда, оснащенные каютами со всеми удобствами, имеющие разнообразные помещения и оборудование для проведения досуга, а также достаточную территорию для перемещения внутри транспортного средства.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные, платные и бесплатные. К платным дополнительным услугам относятся, среди прочих, — транспортные услуги, которые являются одной из важнейших составляющих в любой гостинице среднего или высокого уровня. При их организации, гостиница должна опираться на оправданность и целесообразность, имеющиеся ресурсы. Владение отеля личным транспортом дает возможность получить ему реальную возможность выделиться на фоне конкурентов [21, с. 128].

Многие отели отказываются от содержания собственного автопарка и выбирают сотрудничество с транспортными компаниями, так как считают их профессионалами своего дела. Транспортные компании могут предложить широкий спектр услуг в области пассажирских перевозок, а при заключении долгосрочных договоров на аренду автотранспорта, предоставляют значительные скидки отелям, которые в свою очередь, дают постоянную работу автоперевозчикам, что является взаимовыгодным сотрудничеством.

В большинстве гостиниц по просьбе клиентов вызывают такси, заказывают экскурсионные поездки, трансферы для встречи гостей.

Договор с автотранспортными предприятиями - этот договор строиться на основании договора аренды транспортного средства с экипажем, который предоставляет арендатору (турфирме) транспортное средство во временное

владение и пользование за плату, и оказывает свои услуги по управлению или по его технической эксплуатации. В договоре оговаривается следующее:

- марка автотранспортных средств;
- графики и сроки работы;
- сроки подачи заявок на выделение автотранспорта;
- материальную ответственность АТП за срыв подачи автотранспорта;
- материальную ответственность турфирмы за срыв использования автотранспорта;
- максимальные сроки ожидания автотранспорта;
- максимальные сроки ожидания туристов;
- основные правила и обязанности туристов, гидов, экскурсоводов;
- скидки и льготы [21, с. 135].

Исполнитель обязуется предоставлять в течение срока действия договора, услуги по организации трансферов и аренде автомобилей с водителями, а турист принимать и оплачивать трансферы и/или аренду автомобилей с водителями (далее «услуги») в пределах норм, указанном в прайс-листе. Количество, развернутая тарифная сетка, стоимость каждого трансфера определяется в приложениях, путевых листах, которые оформляются исполнителем на каждую услугу, и являются неотъемлемой частью настоящего договора.

Идея наличия в гостинице своих автомобилей для обслуживания гостей не очень популярна в гостиницах среднего класса, — поскольку это лишние расходы, которые «утяжеляют» баланс. Поэтому помимо автомобилей для хозяйственных нужд и для персонала, машины для гостей имеют только гостиницы очень высокого класса. Следует учитывать, что в этом случае требуется создание отдельной службы - гаражного хозяйства, которая требует грамотного руководства данным направлением. Необходимо закупать «брендовые» автомашины представительского класса и обновлять парк не реже, чем раз в два года, заключать договора на техническое

обслуживание, страховать и содержать автотранспорт, закупать ГСМ и выплачивать зарплату водителям [14, с. 74].

Отдельные требования предъявляются к подбору водителей. Появляется необходимость набора достаточно редких кадров, например, водителей говорящих на иностранных языках или английском, обладающих знаниями о городе, и о его исторических местах, работающих в условиях смешанных культур народов мира. Водитель также должен иметь стаж вождения не менее 5 лет. Транспортная служба отеля обязана тщательно подбирать состав автомобилей и водителей, иначе будут появляться претензии к качеству и безопасности перевозок [14, с. 75].

Один из наиболее важных вопросов, возникающих при наличии собственного автопарка, — это содержание автомобилей. В отеле, обслуживающем автомобили своими силами, должны быть подземные стоянки, свой шиномонтаж с компьютерным оборудованием, своя мойка и эвакуатор [14, с. 78].

Однако полное самообслуживание автомобилей гостиницами в России — редкость: большинство гостиниц имеет договоры с автосервисами, либо компаниями-поставщиками автомобилей, и уже те занимаются техническим обслуживанием машин [14, с. 78].

Считается, что для удовлетворения потребностей гостей в транспорте, достаточно одного автомобиля на 10-15 номеров. В этом вопросе среди специалистов нет единого мнения, в большинстве гостиниц один автомобиль приходится на большее количество номеров, и такого количества вполне хватает. Дело в том, что в предоставлении транспортных услуг постояльцам с транспортными службами гостиниц конкурируют городские службы такси, а также таксисты- частники. В итоге автомобилям гостиницы или транспортных компаний, обслуживающих гостиницы, обычно достается не более 50% работы по транспортному обслуживанию отеля [14, с. 82].

Если автопарк гостиницы достаточно большой, то важно решить, кем и откуда будет управляться и координироваться движение автомобилей и

прием заказов от гостей. Обычно этим занимаются сотрудники службы приема и размещения. Вся информация от гостей стекается туда: в котором часу необходимо подать автомобиль, каким он должен быть, куда его подать и т. д. Тогда уже консьержи связываются с транспортной службой. Оплата услуг также производится через службу приема и размещения. Гость может выбрать любую из трех форм оплаты услуги: наличная, безналичная, кредитными картами, что удобно для иностранцев: Visa, MasterCard, American-Express, MasterCardElectronic, Maestro, VisaElectron. Гостю предлагают так же воспользоваться следующими стандартными видами услуг: «Встреча в аэропорту»; «Услуги такси»; «Аренда автомобиля с водителем»; «Прокат автомобилей» [7, с. 178].

Как правило, руководство в основном 4-5 звездных отелей считает собственный автопарк обязательным атрибутом хорошего отеля. Отдел транспортной службы таких гостиниц в основном ориентирован на VIP-персоны и иностранцев. Обслуживать таких гостей - большая ответственность. Но свой автотранспорт, свои водители - это некая гарантия того, что обслуживание будет предоставлено на высоком уровне.

В некоторых гостиницах совмещаются две схемы: используются, как свои автомобили, так и машины транспортной компании, либо службы такси. Как правило, в отношениях с транспортными компаниями гостиницы вообще не имеют расходов, а только доход: транспортная компания получает процент от прибыли [7, с.180].

Существуют гостиницы, в которых транспортные услуги гостям предоставляются третьим способом. В отелях используется так называемая услуга «шаттла». Это бесплатные трансферы, курсирующие ежедневно по одному определённом маршруту. Обычно гостиницы, предоставляющие услуги «шаттла», расположены далеко от основных городских транспортных магистралей, например, за городом.

Таким образом, можно сделать следующий вывод, что туризм не смог бы эффективно развиваться, достигнуть такого уровня разнообразия и

распространения как сегодня, если бы у людей не было бы возможности перемещаться из одной точки в другую достаточно быстро и комфортно. Транспорт делает это возможным. Элементами транспортной составляющей в индустрии туризма являются авиакомпании, железные дороги, автотранспортные предприятия, парокходства и предприятия водного транспорта.

В следующей главе выпускной квалификационной работы проведен анализ организации транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная поляна».

ГЛАВА 2. ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ «ЛЕСНАЯ ПОЛЯНА»

2.1. Исследование организации транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная поляна»

Материал удален, так как содержит информацию, представляющую коммерческую ценность.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной выпускной квалифицированной работе проведено исследование организации транспортного обслуживания гостей и разработаны рекомендации по ее совершенствованию.

По проведенному исследованию можно сделать следующие выводы:

Транспортные услуги – являются одним из важнейших видов обслуживания в отеле «Лесная Поляна».

Отель «Лесная Поляна» предоставляет следующие виды услуг:

- организация встреч и проводов в аэропорте, на вокзале;
- проведение экскурсионных мероприятий;
- вызов такси;
- прокат автомобилей;
- бронирование билетов на различные виды транспорта.

Названные услуги предоставляются арендуемым автотранспортом в автотранспортном предприятии. Заказ такси осуществляется в городской службе такси.

По проведенному SWOT-анализу было выявлено, что основными угрозами в оказании транспортных услуг при сотрудничестве со сторонними автотранспортными предприятиями является отсутствие контроля за качеством и ценой на транспортные услуги.

Также квалификацию персонала автотранспортного предприятия и техническое состояние транспортного средства, что снижает уровень безопасности для гостей отеля «Лесная Поляна».

По проведенному исследованию организации транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная поляна» выявлены следующие проблемы:

- гостей отеля не устраивает организация ожидания прилета самолета или прибытия поезда, т.к. ожидание ограничено по времени не более 2 часов, также организация встречи;

- недовольны организацией группового трансфера 7,1% гостей, причина в организации проведения экскурсий, также выразили недовольство 2,9% гостей по организации проведения торжественных мероприятий;

- недовольны качеством предоставления услуги «Такси» 8,6% гостей отеля по тарифам: «Почасовой» и «Километраж».

Предложена программа совершенствования транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная Поляна».

Целью программы является разработка программы для совершенствования транспортного обслуживания гостей в отеле «Лесная поляна».

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- разработать мероприятия;
- рассчитать затраты программы;
- разработать производственный и финансовый план;
- оценить экономическую эффективность программы.

Для повышения качества транспортного обслуживания в отеле «Лесная поляна» следует:

- внедрить услугу «Трезвый водитель».
- создать транспортную службу в отеле.
- для расширения транспортных услуг следует открыть новый туристический маршрут «По местам Бажова» на Среднем Урале.

1) Внедрение услуги «Трезвый водитель». «Трезвый водитель» - это услуга, которая помогает решить проблему с автомобилем, когда владелец автотранспорта употребил спиртные напитки. Ответственным за реализацию данной дополнительной услуги может стать служба консьержей.

До начала реализации услуги «Трезвый водитель» гостиничному предприятию необходимо продумать следующие вопросы:

- корректировка обязанностей сотрудников гостиничного предприятия, отвечающих за реализацию данной услуги;

- сложность в возвращении на рабочее место;
- предоставление услуги «Трезвый водитель» только тем гостям, у которых расширенная страховка ОСАГО, поскольку владельцу обычной придется заплатить штраф, согласно ч. 1 ст. 12.37 КоАП.

Можно констатировать, что минимальный заказ по Екатеринбургу во всех фирмах составляет 1200 руб., стоимость дополнительного времени одинакова. Главное преимущество предоставления данной услуги в отеле состоит в том, что время ожидания водителя не займет более 2 минут, в отличие от частных компаний, которые гарантируют время прибытия водителя в течение 20 минут. Внедрение данной услуги поможет занять отелю «Лесная поляна» первые строчки в рейтинге средств размещения среди загородных отелей.

2) Создание транспортной службы в отеле.

Характеристика транспортных услуг в отеле «Лесная поляна» показала, что наибольшим спросом пользуются услуги по вызову такси и трансфер. В 2017 году наблюдается увеличение спроса на проведение экскурсий.

Отель «Лесная поляна» сотрудничает со сторонними автотранспортными предприятиями, что снижает уровень безопасности для гостей. Для совершенствования предоставления автотранспортных услуг и повышения уровня безопасности гостей следует создать транспортную службу.

Отель «Лесная поляна» имеет при себе собственные стоянки и гараж транспортных средств, поэтому имеет возможность организовать транспортную службу. Данный проект окупится в течение 2018 года.

Чистый дисконтированный доход в 2018 году имеет положительное значение, следовательно, инвестиционный проект является прибыльным и принятие решения о его осуществлении является целесообразным.

Таким образом, организация транспортной службы в гостинице отеля «Лесная поляна» приведет к высокой оперативности использования транспортных средств и низкой зависимости от сторонних транспортных

предприятий. Даст возможность самостоятельно регулировать качество и цену и структуру затрат на перевозку.

3) Для расширения транспортных услуг следует открыть новый туристический маршрут «По местам Бажова» на Среднем Урале.

Маршрут проходит по территории Среднего Урала, в окрестностях Екатеринбурга и городе Сысерть. Турист может выбрать средство передвижения лошадь или горный велосипед.

Данный тур будет проводиться с мая по октябрь месяц, т.е. 5 месяцев. срок окупаемости проекта составит 2 месяца.

Накопленная величина дисконтированных доходов больше первоначальных инвестиций, следовательно, инвестиционный проект является прибыльным и принятие решения о его осуществлении является целесообразным.

Реализация предложенных мероприятий по совершенствованию транспортного обслуживания позволит отелю «Лесная поляна» привлечь ещё большее количество потенциальных гостей, сохраняя уже существующих и укрепить позиции на рынке.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994г. N 51-ФЗ. Часть вторая от 26.01.1996 г. N 14-ФЗ [Электронный ресурс]. – Доступ из справочно-правовой системы «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10107501/>. – Загл. с экрана - Дата обращения: 25.09.2016.
2. Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Постановление от 9 октября 2015 г. N 1085. - Информационно-правовая система «Гарант». - Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/> – Загл. с экрана – Дата обращения: 20.09.2016.
3. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи [Электронный ресурс]: – Приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г., № 35. – Доступ из справочно-правовой системы «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/198229/> – Загл. с экрана – Дата обращения: 20.09.2017.
4. Гостиницы и другие средства размещения туристов [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) – Доступ из справочно-правовой системы «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200917/> – Загл. с экрана – Дата обращения: 18.10.2017.
5. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 50646-94 - Доступ из справочно-правовой системы «Гарант». – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200917/> – Загл. с экрана – Дата обращения: 18.10.2017.

6. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: Учебное пособие для студентов вузов/ Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 455с.
7. Балашова, Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст] / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2014. - 378 с.
8. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Текст]: учебное пособие по дисциплине специализации специальности «Менеджмент организации» / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Логос, 2012. – 319 с.
9. Волков, Ю. Ф. Экономика гостиничного бизнеса [Текст] / Ю. Ф. Волков – Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 324 с.
10. Докторов, А. В. Организация транспортного обслуживания в туризме: [Текст] / А. В. Докторов, О. Е. Мышкина. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 208с.
11. Демурин, В. Б. Системный подход к моделированию процессов предоставления услуг современной гостиницы [Текст] / В. Б. Демурин// – Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Управление, вычислительная техника и информатика. – 2014. – № 2. – С. 74-83.
12. Джарруж, Ж. Пути совершенствования технологии обслуживания клиентов в отеле [Текст] / Ж Джарруж, Е.Ю. Никольская // Общество, Наука и Инновации : сб. науч. конф. – Уфа: Аэтерна, 2015. – С. 149-154.
13. Зайцева, А. А. Современные методы оценки качества на предприятиях индустрии гостеприимства [Текст] /А.А. Зайцева, Е.Ю. Никольская//Ceteris Paribus. – 2015. – №4. – С. 75-79.
14. Кулишкин, Д. Ю. Методический подход к управлению продвижением гостиничных услуг [Текст] /Д. Ю. Кулишкин // Инновации. Менеджмент. Маркетинг. Туризм. – 2014. – № 1. – С. 134-136.

15. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис [Текст]: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с.
16. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Текст] / Н.Г. Можаяева, М. В. Камшечко. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. - 120 с.
17. Мазяр, Д. Пути повышения качества гостиничного сервиса [Текст] / Д. Мазяр, Е. Ю. Никольская // Наука и Мир. – 2016. –Т. 2. – № 1 (29). – С. 30-34.
18. Макарова, Д. Д. Формирование туристкой дестинации [Текст]/Д.Д. Макарова// Вестник Российского нового университета. Серия «Человек и общество». – 2015. - Вып. 1. – С. 107.
19. Никольская, Е. Ю. Современные проблемы развития гостиничного бизнеса [Текст]/Е.Ю. Никольская, Д.К. Евстигнеева // Наука и мир. – 2015. – Т. 1. – № 11 (27). – С. 143-146.
20. Никольская, Е.Ю. Повышение качества профессионального обучения специалистов индустрии гостеприимства [Текст]/Е.Ю. Никольская// Вестник Самарского государственного экономического университета. Самара – 2014. – № 10 (120). – С. 115-120.
21. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание в туризме: [Текст] / О. Я. Осипова. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 400 с.
22. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] / уч. пособие /А.В. Сорокина. – М: Инфра-М, 2011. – 347 с.
23. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с.
24. Трофимова, О. И. Основные элементы системы управления качеством в сфере гостиничных услуг [Текст]/ О. И. Трофимова // Ямальский вестник. – 2016. – № 3 (8). – С. 100-106.
25. Харебова, К. А. Качество обслуживания: современные подходы к оценке и совершенствованию на предприятиях индустрии

гостеприимства [Текст]/К.А. Харебова, Е.Ю. Никольская// Научные труды Swold. – 2015. – Т. 12. – № 1 (38). – С. 47-55.

26. Сайт отеля «Лесная поляна»: - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lesnayaopolyana.ru/>– Загл. с экрана – Дата обращения: 20.09.2017.

Глоссарий

Обслуживание - любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению права собственности на что бы то ни было. Обслуживание не всегда связано с физическим продуктом.

Сервис - обслуживание населения в различных сферах повседневной жизни (например, гостиничный сервис, автомобильный сервис).

Транспортное обслуживание - деятельность, связанная с процессом перемещения грузов и пассажиров в пространстве и во времени и предоставлением сопутствующих этой деятельности транспортных услуг.

Трансфер – это заранее заказанная поездка по маршруту заказчика. Чаще всего заказывают трансфер, чтобы быстро и безопасно приехать из аэропорта в отель и обратно. В зависимости от вида трансфера для предоставления услуг используется автотранспорт от легковых автомобилей до автобусов.

Транспортные путешествия — путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств.

Услуга – результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна.

**Анкета для гостей отеля «Лесная поляна» по оценке качества
транспортных услуг**

Уважаемые гости, отеля «Лесная поляна»!

*Предлагаем Вашему вниманию анкету, которая послужит для
совершенствования транспортных услуг в отеле*

1. Ваш возраст _____
2. Кем Вы работаете _____
3. Средний размер денежного дохода на одного
человека в семье _____

*1. Оцените качество индивидуального трансфера в отеле по шкале
(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)*

| | Количество опрошенных гостей отеля (чел.) | | | |
|---|---|--------|-----------|-------------|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетв. | Неудовлетв. |
| Организованная встреча в аэропорту или вокзале | 5 | 6 | 4 | 4 |
| Подача автотранспорта с личным водителем | 5 | 4 | 4 | - |
| Ожидание прилета самолёта или прибытия поезда (неограниченно по времени) | 4 | 3 | - | 4 |
| Ожидание выхода туриста (1 час) после посадки самолёта или прибытия поезда | 3 | 4 | - | - |
| Гарантированная доставка туриста до пункта назначения и помощь в размещении | 4 | 3 | 5 | - |
| Провоз багажа (ограничений по объёму нет) | 4 | 2 | 2 | - |

2. Оцените качество группового трансфера в отеле по шкале (отлично, хорошо, удовлетворительной, неудовлетворительно)

| Вид трансфера | Количество опрошенных гостей отеля (чел.) | | | |
|---|---|--------|-----------|-------------|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетв. | Неудовлетв. |
| Проведения экскурсий | 6 | 7 | 4 | 3 |
| Деловые поездки | 7 | 5 | 2 | - |
| Доставка группы деловых партнёров в желаемое место назначения | 5 | 5 | | |
| Проведения торжественных мероприятий (свадьбы, дней Рождения) | 5 | 5 | 5 | 2 |
| Организации конференций или конгрессов | 4 | 2 | 3 | - |

3. Оцените качество дополнительных транспортных услуг в отеле по шкале (отлично, хорошо, удовлетворительной, неудовлетворительно)

| Вид трансфера | Количество опрошенных гостей отеля (чел.) | | | |
|--|---|--------|-----------|-------------|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетв. | Неудовлетв. |
| Общий трансфер (перевозка с другими людьми, которые едут в том же направлении или в то же место назначения) | 18 | 14 | 8 | 7 |
| VIP-трансфер (перевозка с повышенным уровнем комфорта: автомобиль высокого класса, лимузины, напитки во время передвижения, дополнительные услуги) | 10 | 6 | 4 | 3 |

4. Оцените качество качества транспортной услуги «Такси» в отеле по шкале (отлично, хорошо, удовлетворительной, неудовлетворительно)

| Вид тарифа такси | Количество опрошенных гостей отеля (чел.) | | | |
|------------------|---|--------|-----------|-------------|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетв. | Неудовлетв. |
| Стандартный | 10 | 12 | 7 | |
| Почасовой | 8 | 8 | 5 | 4 |
| Километраж | 8 | 4 | 2 | 2 |

Благодарим Вас за оказанное внимание! Желаем приятного отдыха!